

1. 業務名

摂津市広告付き窓口番号案内システム設置運用業務

2. 目的

本業務は、摂津市役所新館 1 階（市民課及び国保年金課）の窓口に広告付き窓口番号案内システムを設置し、市民の待ち時間の負担軽減及び窓口業務の効率化を図るとともに、待ち時間を活用した行政情報の発信と、民間企業等の広告掲載収入による財政負担の軽減を図ることを目的とする。

3. 業務概要

- （１） 窓口番号案内システム及び広告行政情報モニター（以下「機器」という。）の設置
- （２） 機器の維持管理
- （３） 機器の故障等への対応
- （４） 行政情報の作成及び放映
- （５） 広告の募集、制作及び放映
- （６） 機器導入に伴う職員への操作研修の実施
- （７） その他必要な業務

4. 事業期間

協定締結日から令和 1 4 年 3 月 3 1 日まで
（事業期間はシステム設置・撤去等、新旧システム引継ぎ期間を含む）

5. 設置場所

摂津市役所 新館 1 階 市民課及び国保年金課

6. 設置機器の構成

（１）設置機器等の構成及び数量は下表のとおりとするが、追加提案は受け付ける。

	設置機器等	数 量	
		市民課	国保年金課
1	発券機	1 台	1 台
2	呼出操作機	4 台	4 台
3	交付用端末	1 台	—
4	個別番号表示器（※）	4 台（※）	4 台（※）
5	交付番号呼出モニター	1 台	—
6	受付番号表示モニター	2 台	1 台
7	広告・行政情報表示モニター	3 台	1 台

8	職員用モニター	1 台	1 台
9	混雑情報WEB配信システム	1 式	

- (※)「個別番号表示器」の設置については、「受付番号表示モニター」の増設等により、呼出窓口スムーズに来庁者を案内できる提案があれば代替可とする。
- (2) 配置については「(別紙)機器配置図」を基本とするが、合理的な配置案があれば、この限りではない。

7. 機器の機能

(1) 発券機

- ① タッチパネルによる操作方式であること。
- ② 1画面に8業務以上表示でき、さらに2階層以上表示できること。
- ③ 各業務の待ち人数が表示できること。
- ④ 発券番号は4桁以上の設定ができること。
- ⑤ 多言語表示に対応できること。
- ⑥ 発券する番号札は1枚発行、2枚発行の選択が可能であり、2枚発行の場合は容易に切り取ることができること。
- ⑦ 受付番号札に、業務名、受付番号、年月日、案内文、担当窓口、課名等が印字できること。
- ⑧ 設置後でも職員が必要に応じて容易に表示内容を変更、又は、受託者が都度変更対応できること。
- ⑨ 業務時間終了後には発券ができないようにするため、自動で業務終了画面の表示ができること。

(2) 呼出操作機

- ① 小型軽量、薄型で液晶タッチパネルによる操作であること。
- ② 直観的で分かりやすく、操作が容易であること。
- ③ 業務ごとの受付状況や待ち時間を発券機と連動して表示する機能を有すること。
- ④ 発券機と連動した番号順の呼出し及び再呼出し、番号の消去ができ、さらに任意の番号の呼出しができること。
- ⑤ 番号呼出しの保留(飛ばし)及び保留した番号の記憶が可能で、保留後に再呼出しができること。
- ⑥ バッテリートラブル回避の措置を講ずること。
- ⑦ 処理済み以外の受付番号の状況確認、受付番号のキャンセルや保留・連携修正等の操作等の管理業務を行うことができること。

(3) 交付用端末

- ① バーコードの読取り及びテンキー等の入力により、呼出番号を受付番号表示モニターに表示又は取消しができること。
- ② 再呼出機能を有すること。
- ③ パソコンからモニターへの表示内容の各種設定変更等ができること。
- ④ 使用にあたり必要な設定を行うとともに、パソコンを安全に使用するため

必要なセキュリティ等について、最新の状態を維持できるよう設定を行うこと。

(4) 個別番号表示器

- ① 視認性の良い表示方式とすること。
- ② 窓口にポール等で自立して設置できること。
- ③ 4桁表示ができること。
- ④ 裏面に待ち人数等職員用の表示ができること。
- ⑤ LEDなどを使用し、省エネ・耐久性のあるものとする。
- ⑥ 来庁者に呼出が聞き取りやすいようにすること。
- ⑦ スピーカーを内蔵し、各機器で任意に音量の調節ができること。

(5) 交付番号呼出モニター

- ① モニターサイズは43インチ～50インチ程度であること。
- ② 番号呼出し操作に連動したポップアップ表示を有し、ポップアップ画面表示には窓口番号と呼出番号の表示がされること。
- ③ 呼出案内表示と連動して音声出力による呼出案内が可能であること。
- ④ 不在者の呼出番号を一覧表示できること。

(6) 受付番号表示モニター

- ① モニターサイズは43インチ～50インチ程度であること。
- ② 呼出しに応じて、呼出中の番号及び窓口番号が隣接して表示されること。
- ③ 不在者の呼出番号を一覧表示できること。
- ④ 呼出中の番号及び窓口番号が、呼出時にピックアップして画面上で大きく表示できること。
- ⑤ 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- ⑥ 表示用モニターへ映像と音声を送信するためのノート型パソコンを設置すること。
- ⑦ パソコンからモニターへの表示内容の各種設定変更等ができること。
- ⑧ 使用にあたり必要な設定を行うとともに、パソコンを安全に使用するために必要なセキュリティ等について、最新の状態を維持できるよう設定を行うこと。

(7) 広告・行政情報表示モニター

- ① モニターサイズは43インチ～50インチ程度であること。
- ② 災害発生時等非常時においては、市職員が庁内から容易に広告の放映を一時中断させ、行政情報等の放映へ切り替えを優先できる仕組みが備わっていること。
- ③ 呼出モニター、表示モニター等の設置については、天井等に確実に固定し、転倒・落下防止等の安全措置を講ずること。また、万一に備え賠償保険等に加入する等、身体や財産に損害を及ぼした場合は、受託者の責任において補償すること。

(8) 職員用モニター

- ① モニターサイズは35インチ～40インチ程度であること。

- ② 業務ごとの現在の受付番号、待ち人数、待ち時間等が確認できること。
- ③ 受付番号札が発券されたことを、音声や画面表示で通知できること。
- ④ 職員用モニターへ映像と音声を送信するためのノート型パソコンを設置すること。
- ⑤ パソコンからモニターへの表示内容の各種設定変更等ができること。
- ⑥ 使用にあたり必要な設定を行うとともに、パソコンを安全に使用するため必要なセキュリティ等について、最新の状態を維持できるよう設定を行うこと。

(9) 混雑情報WEB配信システム

- ① スマートフォンやパソコン等で、業務ごとの現在の待ち人数等、窓口の混雑状況を確認できること。
- ② 呼出しが近くなった際にお知らせを行う配信機能を有していること。

(10) 統計データ

- ① 発券数、発券時間、来庁時間等を集計できる統計機能を有すること。
- ② 統計データについてCSV等で容易に出力できること。

8. 広告・行政情報の放映

- (1) 広告の放映とともに行政情報の放映ができること。
- (2) 全放映枠のうち、20%以上の行政情報枠を確保すること。
- (3) 放映する広告の内容については「摂津市広報紙広告掲載要綱」を遵守すること。
- (4) 広告主並びに広告の内容、仕様等については、事前に本市と協議し了解を得ること。これらを変更する場合も同様とする。
- (5) 放映内容は広告放映を主体とするが、行政広報情報等については、本市が提供する行政広報情報等の情報をもとに、受託者が本市の委託を受けて作成し、併せて放映できること。
- (6) 受託者は、広告主の募集、決定、広告の製作、掲出、広告主との調整等、広告に係る一切の業務を行うこと。
- (7) 掲載する広告の募集に当たり、受託者自らが広告の募集者であることを明確にするとともに、本市が広告の募集者であるかのような誤解を与えないよう十分配慮すること。
- (8) 広告主の審査については、市内に住所を有する者は納税状況の照会同意書（別紙）、市外に住所を有する者は納税証明書（発行3か月以内のもの）を本市に提出すること。
- (9) 受託者は、広告の募集及び内容に関する苦情等について責任を負い、速やかに苦情等の解決に当たること。
- (10) 広告主の営業停止、事件・事故等の問題が生じた場合は、速やかに本市に通知するとともに当該広告主の掲載された表示及び放映を直ちに中止するものとする。
- (11) 放映時間は、原則窓口業務時間（開庁日の午前9時から午後5時15分

まで) とすること。ただし、開庁時間の変更等に伴い、放映時間を変更できるものとする。

- (12) タイマー管理により、電源の入切及び映像の自動再生が日付、曜日、時間単位でできること。また、手動でも電源の入切や音量の調節ができること。

9. 提案について

本仕様書において、設置機器等の構成及び数量等の基本事項を定めているが、様式4「提案書」において基本台数に加えて、追加可能な機器や機能の充実を図る仕様、その他市民サービスに繋がる有益な提案を行うものとし、提案した内容については、契約後に全て履行するものとする。

10. 維持管理等

- (1) 年1回以上、機器の定期的な点検を行うこと。
- (2) 専用ダイヤルを設ける等、本市からの問い合わせに速やかに対応できる体制を整備すること。
- (3) 運用中の発券機用紙等の消耗品を無償で補充すること。
- (4) 本市が市民サービスの向上や業務改善を目的として、窓口レイアウトの変更等を行った際は協議のうえ、速やかに調整を行うこと。
- (5) 受託者は、システム運用までに運営体制を構築し、管理責任者、運営体制図、緊急連絡先等の必要な情報を本市に提出すること。体制に変更があったときも同様とする。
- (6) 障害の発生時等の対応について、専用窓口で受け付け、障害内容により現地対応またはリモートでの対応が行えること。

11. 操作研修

- (1) 設置機器等を使用する本市職員に対し、その操作方法等について研修を行い、十分なフォローアップを行うこと。
- (2) 設置機器等の操作マニュアルを作成し、本市に提出すること。
- (3) 操作方法等について本市職員から問い合わせがあった場合は、電話や電子メール等により助言を行うこと。

12. 費用

受託者は、民間企業等から広告主を募集し、モニターに広告を放映することで得られる広告収入により業務運営すること。

- (1) 下記に係る一切の費用は、受託者の負担とする。
 - ① システムの設置並びに契約期間満了後の機器等の撤去及び原状回復。
 - ② 庁舎のレイアウト変更等による移設及び撤去。
 - ③ 市政情報及び広告表示モニターに係る電気使用料。(事業者が設置する計測メーター又はカタログ記載の消費電力量より算出した額とする。)

- ④ システムの運用に係るネットワークの運用費。
 - ⑤ 発券機等で使用する消耗品。(ロール紙等)
 - ⑥ 設置後の維持管理、定期保守費用及び代替機の設置等に係る費用。
 - ⑦ 市政情報及び広告の作成等に係る一切の費用。
- (2) 受託者は、市政情報及び広告表示モニターの表示面積に応じ、摂津市行政財産の使用料に関する条例(昭和39年摂津市条例第9号)第2条の規定に基づく、摂津市役所庁舎使用にかかる行政財産の使用料を本市に支払うこと。なお、摂津市行政財産の使用料に関する条例の改正があった場合には使用料が変更となるものとする。
- (3) 受託者は次の費用を毎年度、本市へ納入すること。
- ① 行政財産使用料(各年度の本市基準額による。)
 - ② 広告料

1 3. 機器類の入替及び更新等について

受託者の変更に伴う機器類の入替及び更新作業等が生じた場合については、市民サービスに支障をきたすことがないように、旧システムの撤去と新システムの設置を連続して行うこと。なお、機器の設置及び更新、撤去等の時期については、令和9年5月の本市が指定する範囲において、協議のうえ行うものとする。また、上記等に伴う協定期間の延長が生じた場合は、協議のうえ協定書を変更し、期間延長することができる。

(1) システムの納品及び設置作業について

- ① 全ての機器について、据付、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業等の付帯作業まで行い、番号発券機、表示モニター及び操作器が連動し、システムとして正常に稼働するよう適切に処理すること。
- ② 導入時の各種設定内容(業務数、表示及び印字内容等)は、本市と協議したうえで決定すること。
- ③ 設置位置の詳細については、本市と協議したうえで決定すること。
- ④ 機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は、本市と協議したうえで施工すること。
- ⑤ 設置完了後、各機器の稼働調整に係るテストを行い、不具合がない状態の確認結果を本市に報告すること。

1 4. 緊急時の対応等

- (1) 機器に故障、障害、不具合等が生じた場合は、速やかに現地対応またはリモート対応等を行い、必ず当日中に修理又は代替機の設置による対応を完了させること。
- (2) 正常な稼働状況に復元するための費用は、受託者が負担すること。その他、不測の事態が生じた場合についても、柔軟かつ適切に対応すること。

15. その他

- (1) 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- (2) 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。
- (3) 機器等は、安全かつ確実に設置し、市民及び職員の安全を確保すること。
- (4) 受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。
- (5) 本市は受託者が本仕様書の規定に違反していると認めたときは、機器等の設置を中止するものとする。
- (6) この仕様書に定めのない事項又は本システムの使用に関する疑義の生じた事項については、その都度本市と受託者が協議して定める。
- (7) システム稼働日

次に掲げる日を除く、午前9時から午後5時15分までとする。ただし、本市が指定する臨時開庁日はこの限りではない。

- ① 土曜日及び日曜日。ただし、臨時開庁日を除く。
- ② 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日。
- ③ 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）